

El Indecopi realiza acciones de supervisión ante problemas en el Aeropuerto Jorge Chávez tras la caída del sistema de chequeo de pasajeros y entrega de equipaje

Con el fin de identificar eventuales afectaciones a los derechos de los pasajeros, debido a la caída temporal del sistema que facilita el chequeo y entrega de equipaje por parte de los pasajeros, la Secretaría Técnica de la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi Lima Norte realizó acciones de supervisión en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez.

Durante la supervisión, efectuada en coordinación con la Gerencia de Supervisión y Fiscalización, la Gerencia de Oficinas Regionales y la Oficina del Indecopi en dicho terminal aéreo, se observó que la caída del sistema habría generado demoras en el chequeo y entrega de equipaje por parte de los pasajeros de vuelos nacionales e internacionales, así como demoras o cancelaciones de salida de los aviones.

De esta manera, en cumplimiento de lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Indecopi verifica que la información dada a los consumidores sobre esta situación se haya dado de manera oportuna, así como también si se tomaron las medidas que correspondan ante los casos de cancelaciones y retrasos de los vuelos.

De encontrarse indicios de presuntas infracciones a las normas del Código de Protección y Defensa del Consumidor, se iniciarán los procedimientos administrativos sancionadores que correspondan.

Canales de atención

Cabe recordar que el Indecopi cuenta con los siguientes canales de atención:

- ✓ Oficina en el Aeropuerto Jorge Chávez, la misma que funciona las 24 horas, los 365 días del año.
- ✓ Teléfonos de aeropuerto Jorge Chávez: 01 517-1835 y 01 517-1845.
- ✓ Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi: 01 224-7777 para Lima y 0800 4 4040 para regiones (desde un teléfono fijo).
- ✓ Correo electrónico: sacreclamo@indecopi.gob.pe.
- ✓ Además, pueden presentar un reclamo ante el Indecopi de forma virtual enviando un correo electrónico a la dirección ingresando al portal institucional www.indecopi.gob.pe o a través del aplicativo móvil Reclamos Indecopi, gratis para los dispositivos Android.

Lima, 26 de setiembre de 2017

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.